



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE IDIOMAS**

Perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

#### **AUTORA**

JACKELINE RUBY GRADOS ROJAS

#### **ASESORES**

DRA. MARIA DEL CARMEN LLONTOP CASTILLO

LIC. SALLY BRIGITE ANCHANTE TERAN

MGTR. JUAN CARLOS ARRIETA GARRIDO

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

TRADUCCIÓN Y TERMINOLOGÍA

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

MGTR. BETTY MARITZA GÁLVEZ NORES  
PRESIDENTA

---

MGTR. LAURA LISSET RIOS VALERO  
SECRETARIA

---

MGTR. MARIA MAÑACCASA VASQUEZ  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mi madre quien fue la persona que me apoyó incondicionalmente y me alentó día a día durante todos estos años.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi madre quien me apoya siempre, a mis asesores la Lic. Sally Anchante, quien encaminó mi tesis y siempre me brindó su apoyo, a la Dra. Maria del Carmen Llontop quien siempre supo aclarar nuestras dudas en el área metodológica. También agradezco al Mg. Juan Carlos Arrieta Garrido por el apoyo de la realización de este presente estudio y a mis amigos por el apoyo brindado a lo largo de este tiempo.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Jackeline Ruby Grados Rojas con DNI N° 76522747, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Educación e Idiomas, Escuela Profesional de Idiomas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de junio de 2017



---

Jackeline Ruby Grados Rojas

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada «Perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017», la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura en Traducción e Interpretación.

Jackeline Ruby Grados Rojas

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	II
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DECLARACION DE AUTENTICIDAD .....	IV
PRESENTACIÓN .....	V
ÍNDICE .....	VI
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	1
1.2 TRABAJOS PREVIOS .....	2
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	6
1.3.1 Interpretación.....	6
1.3.1.1 Tipos de interpretación .....	7
1.3.1.1.1 Interpretación consecutiva.....	7
1.3.2 Interpretación telefónica.....	8
1.3.2.1 Historia de la interpretación telefónica.....	9
1.3.2.3 Equipos necesarios para la interpretación telefónica .....	10
1.3.3 Perfil profesional .....	12
1.3.3.1 Perfil profesional del intérprete .....	12
1.3.5 Perfil profesional del intérprete telefónico .....	14
1.3.5.1 Experiencia profesional .....	14
1.3.5.1.1 Experiencia en interpretación consecutiva .....	14
1.3.5.1.2 Experiencia laboral en entorno telefónico.....	15
1.3.5.1.3 Experiencia en interpretación comunitaria.....	16
1.3.5.1.4 Experiencia en atención al cliente .....	17
1.3.5.2. Cualidades personales .....	17
1.3.5.2.1 Versatilidad.....	18
1.3.5.2.2 Voluntad de aprender.....	19
1.3.5.2.3 Paciencia.....	19
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	21
1.4.1 Problema general.....	21
1.4.2 Problemas específicos.....	21
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	21
1.6 HIPÓTESIS DEL ESTUDIO .....	22
1.7 OBJETIVO.....	23
1.7.1 Objetivos generales .....	23
1.7.2 Objetivos específicos .....	23

II. MÉTODO.....	23
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	23
2.2 VARIABLES, CATEGORIZACIÓN.....	24
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	25
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	27
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	27
III. RESULTADOS .....	27
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORÍA.....	27
IV. DISCUSIÓN .....	31
V. CONCLUSIÓN .....	33
VI. RECOMENDACIONES .....	34
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXO 1 .....	40
ANEXO 2.....	41
ANEXO 3.....	45
ANEXO 4 .....	54



## **RESUMEN**

La presente investigación lleva como título «Perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017». El objetivo es describir el perfil profesional del intérprete telefónico así como conocer la experiencia profesional y las cualidades personales de este. Para el presente trabajo se usaron dos instrumentos de recolección de datos, la lista de cotejo y la guía de entrevista. De método inductivo y de enfoque cualitativo, de diseño fenomenológico y de tipo aplicado. La unidad de análisis fue el intérprete telefónico de Lima Metropolitana. Los resultados mostraron que la mayor parte de estos llevan realizando este trabajo por varios años, y que la preparación que recibieron en sus centros de estudio o en los centros de interpretación telefónica les bastó para tener un buen desempeño, así como también el conocimiento lingüístico fue de mucha ayuda. Las conclusiones dieron a conocer que el intérprete telefónico limeño sí cuenta con la experiencia, cualidades y destrezas necesarias para poder cumplir su trabajo que consiste en ser una herramienta de comunicación para los clientes hispanohablantes.

Palabras clave: Interpretación telefónica, experiencia, cualidades, destrezas.

## **ABSTRACT**

The present research is entitled "Professional profile of the telephone interpreter in Metropolitan Lima in 2017". The objective is to describe the professional profile of telephone interpreters as well as to know its professional experience and personal qualities. For this study two data collection instruments were used, the checklist and the interview guide. It has an inductive method and a qualitative approach with a phenomenological design of type applied. The analysis unit was the telephone interpreter in Metropolitan Lima. The results showed that most of them have been doing this work for several years, and the preparation that they received in their centers of study or in the telephone interpreting centers was enough to have a good performance, as well the linguistic knowledge was very helpful. Conclusions showed that the telephone interpreter of Lima has the necessary experience, qualities and skills to be able to carry out his work, which is to be a communication tool for Spanish-speaking clients.

Key words: Telephone interpreter, experience, quality, abilities.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El presente proyecto de investigación lleva como título «Perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017». Este estudio responde a una problemática que se evidencia a través de diversas debilidades en materia de falta de conocimiento con respecto al perfil del intérprete telefónico en Lima, tema que es indispensable para los futuros intérpretes que tengan interés en ingresar al campo de la interpretación telefónica o para las empresas nacionales o internacionales que quieran incursionar en este rubro con intérpretes limeños. Otra debilidad de la presente investigación es que no se contó con antecedentes nacionales directos, pero sí con antecedentes internacionales. Asimismo, en comparación con los estudios de traducción, los centros de interpretación telefónica son menores en número.

Las debilidades mencionadas llegarían a generar una serie de amenazas en los intérpretes que quieran iniciarse en el campo de la interpretación telefónica, ya que al no haber una investigación con respecto al tema, los intérpretes telefónicos pueden no cumplir con ciertos parámetros que serían necesarios para que puedan tener un buen desempeño en este campo de la interpretación telefónica.

Si bien este estudio presenta debilidades y amenazas, también presenta las siguientes fortalezas: se contó con el apoyo del área de Investigación de la Escuela de Idiomas, que brindó asesorías temáticas y metodológicas a cargo de profesionales que gozan de amplios conocimientos en investigación e interpretación. De la misma forma, se contó con docentes de otras instituciones que pueden brindar entrevistas para poder conocer la realidad situacional. Otra fortaleza es que la investigadora realizó sus prácticas preprofesionales en un centro de interpretación telefónica, lo que ha permitido conocer de primera mano la realidad del trabajo en esta modalidad de interpretación y también estar en contacto con otros intérpretes telefónicos.

La presente investigación cuenta, además, con las siguientes oportunidades: debido a que se ampliará el conocimiento en este campo de

estudio, que cuenta con escasa información en el Perú, esta será de interés para la población de intérpretes, empresas y centros educativos. Los resultados de este trabajo se podrán presentar en eventos académicos a nivel nacional e internacional con la finalidad de despertar el interés en futuros intérpretes para que realicen más investigaciones con respecto al tema, de manera que puede ser empleada como antecedente para futuras investigaciones. Otra de las oportunidades más resaltantes del presente proyecto de investigación es de crear la posibilidad de hacer que los centros de enseñanza de interpretación que no hayan considerado el tema de la interpretación telefónica dentro de sus clases, ahora sí lo consideren dentro de su sílabo.

Las fortalezas y oportunidades mencionadas permitirán controlar el pronóstico, a través de la elaboración del presente proyecto de investigación, para conocer el perfil del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017. Los resultados permitirán llenar un vacío de conocimiento en el ámbito de la interpretación telefónica en Lima.

## **1.2 Trabajos previos**

A continuación, se presentan los antecedentes nacionales de esta investigación.

Como principal antecedente tenemos a Alvarez (2014) que en su tesis que lleva como título «La interpretación vía telefónica en el ámbito financiero en Lima en el año 2014» planteó objetivos de los cuales el principal es, determinar cómo se desarrolla la interpretación vía telefónica y las dificultades con las que se enfrentan los intérpretes, al mismo tiempo buscó conocer las empresas que ejercen esta modalidad de interpretación en Lima. Por otro lado, la metodología que se usó para este trabajo de investigación fue de método cualitativo – descriptivo y como instrumento se tuvo una Guía de entrevista que se usó para conocer más sobre las empresas en este rubro. Entre los resultados se observa que esta modalidad de interpretación en el año 2014 aún no era muy conocida pero que con el transcurso de los años ha ido tomando posición en Lima, de igual forma no se halló dificultades en el ámbito financiero ya que las conversaciones que se atienden son muy breves pero sí se muestra que es indispensable contar

con glosarios especializados. En conclusión se encontró que existe una gran exigencia por parte de las empresas involucradas, ya que el vocabulario y la pronunciación son sumamente importantes. En cuanto a las dificultades terminológicas, estas varían según la empresa y según el diálogo de la llamada, es por eso que hacen uso de glosarios y diccionarios virtuales.

Como segundo antecedente se tiene a Dett (2013) y su tesis para licenciatura titulada «El perfil del Intérprete en la ciudad de Lima, en la actualidad». Este trabajo tuvo diversos objetivos, entre los cuales podemos destacar el siguiente: determinar el perfil del intérprete en la ciudad de Lima en la actualidad. De igual manera, con respecto a la metodología empleada, la investigación es cualitativa y cuantitativa, descriptiva, con diseño no experimental y de método transversal; la población se compone de los intérpretes limeños y la muestra, de los miembros de la Asociación de Intérpretes (31) y de los docentes de las universidades (UCV, URP, UNIFE). El resultado arrojó que el 70 % de los encuestados concuerda que el mayor déficit de la educación del intérprete en Lima se debe a las pocas horas que tienen los alumnos en el laboratorio practicando audios de interpretación, también encontró que es indispensable capacitarse y aprender sobre nuevos temas de manera constante así como estar siempre dispuestos a aprender más; de igual forma consideran que los intérpretes deben estar capacitándose de manera constante. Además, señalaron que para ser buen intérprete se debe poseer un buen dominio lingüístico, entre otras destrezas. Los intérpretes entrevistados contaban con experiencia en congresos, conferencias, simposios, áreas médicas y juicios. En conclusión, el presente estudio nos muestra que las principales destrezas de un intérprete es el de poseer un gran dominio lingüístico, dominar las técnicas de interpretación y ser capaz de prepararse adecuadamente para los temas a interpretar.

De igual forma, se mostrará a continuación los antecedentes internacionales, lo cuales serán usados más adelante para realizar la discusión de este proyecto de investigación.

Como primer antecedente internacional tenemos a Cheng (2015) con la tesis doctoral titulada «Examining the challenges for telephone interpreters in New Zealand» (*Examinando los retos para el intérprete telefónico en Nueva*

*Zelanda*) planteó diversos objetivos, y uno de ellos es: identificar los retos que enfrentan los intérpretes telefónicos en Nueva Zelanda y brindar posibles soluciones para abordar estas dificultades a través de la formación del intérprete y/o la continuación de su desarrollo profesional. En cuanto a la metodología, es un estudio de método mixto con una encuesta cuantitativa en línea y entrevistas cualitativas. Un total de 21 intérpretes telefónicos participaron en la encuesta y 9 se ofrecieron a realizar la entrevista. El resultado demostró, que para los intérpretes telefónicos de Nueva Zelanda, los principales retos incluían la falta de información para la preparación, la ausencia de mensajes visuales y las dificultades de comunicarse con otras partes. Adicionalmente las dificultades incluían el estrés por el trabajo, la baja remuneración, entre otros. En conclusión, el estudio sugiere que tanto la formación del intérprete como la continuación del desarrollo profesional, específicamente a través de la acumulación de experiencia laboral, son importantes para los intérpretes telefónicos. Si los usuarios del servicio de interpretación telefónica reciben educación sobre cómo trabajar con intérpretes telefónicos, la comunicación sería más efectiva y eficiente. También se sugiere que los proveedores de interpretación telefónica desarrollen un sistema de recopilación de feedback de los usuarios para contribuir a la mejoría del desempeño de los intérpretes. El primer antecedente internacional muestra qué dificultades tienen los intérpretes y con qué capacidades o competencias cuentan estos, para así poder superar estas dificultades, lo que guarda relación con mi trabajo de investigación ya que también se van a observar algunas capacidades de los intérpretes telefónicos de Lima al momento de realizar la interpretación.

Asimismo, el autor Brink (2014) en su tesis para obtener el grado de maestría, titulado «An exploratory study on telephone interpreting in the Western Cape healthcare sector» (*Estudio exploratorio en la interpretación telefónica en el sector sanitario de la Provincia Occidental del Cabo*) tuvo diversos objetivos, de los cuales podemos destacar el siguiente: proporcionar una visión descriptiva de la interpretación telefónica en el sector sanitario de la Provincia Occidental del Cabo y estudiar el funcionamiento de Folio InterTel, interpretación telefónica. Con respecto a la metodología, la investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo; se realizó una entrevista al director del

proyecto Folio InterTel, Lauri Rey, quien fue responsable de la evaluación de la calidad del producto interpretado, realizado mediante la revisión de las llamadas telefónicas grabadas entre los intérpretes, los pacientes y los profesionales de la salud. Asimismo, el resultado de la investigación arrojó que la interpretación telefónica es vista como inferior a la interpretación en el lugar. Es importante poner esto en una perspectiva sudafricana, ya que en este país no es factible contratar intérpretes en el lugar para todos los idiomas oficiales, y mucho menos para los idiomas extranjeros. Finalmente, el autor tuvo como conclusión, lo siguiente: existen algunos problemas al momento de realizar la interpretación por el teléfono, como la falta de acceso visual que llega a causar confusión durante la interpretación, de igual forma, los investigadores creen que con una capacitación adecuada y con suficiente experiencia, el intérprete podría resolver estos problemas y hacer frente a la falta de acceso visual. Por último, se concluye que tanto el intérprete telefónico como el profesional de la salud deberían recibir capacitación especializada enfocándose en hacer frente a la falta de acceso visual.

De igual manera, Salazar (2014) en su tesis para el grado de Magíster, titulada «El uso de las estrategias por parte de los intérpretes telefónicos médicos de Language Line Solutions y Pacific Interpreters» en la cual planteó diversos objetivos, de los cuales podemos resaltar los siguientes: determinar el impacto de las condiciones de trabajo, los escenarios, la formación y la experiencia sobre el uso de estrategias por parte de los intérpretes en la práctica de la interpretación telefónica consecutiva médica en las compañías LLS y PI en CR. Con respecto a la metodología, la investigación es de naturaleza empírica, no experimental, y cualitativo, por ser un análisis inductivo de comprensión, descripción e interpretación. El resultado arrojó que los del grupo de toma de notas de garabateo tuvo más acierto que el grupo de control, lo que muestra que el grupo de dibujo tuvo mayor concentración en el mensaje telefónico simulado que el grupo controlado. Sin embargo, en el presente estudio no quedó muy en claro si los garabatos o dibujos ayudaron de manera directa a la memoria. Se muestra que los periodos de concentración de los intérpretes guardan relación con los problemas de fatiga mencionados por los mismos intérpretes. El estudio también mostró que con los periodos de concentración de

los intérpretes podría aumentar con más práctica. En conclusión, los resultados del estudio de Ko, demuestran que un buen desempeño por parte de los intérpretes telefónicos tiene relación con el uso apropiado del equipo y la práctica constante o capacitación. También se concluyó que es esencial realizar estudios empíricos a largo plazo para la investigación de la interpretación telefónica.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Antes de abordar de manera profunda el tema de interpretación telefónica, es necesario conocer las teorías consideradas relevantes para el desarrollo del presente trabajo de investigación. De esta manera, el lector tendrá una mejor perspectiva para comprender el marco teórico en el que se apoya este proyecto de investigación.

#### **1.3.1 Interpretación**

Existen diversas definiciones con respecto a la interpretación. Primero se mencionará la teoría de Jimenez (2012) que expone lo siguiente:

Interpretar es traducir oralmente. El objetivo de la interpretación es lograr que el oyente comprenda plenamente el significado y la intención del mensaje como si hubiera sido expresado en su lengua materna. Lograr este objetivo está en manos del intérprete. (p.35)

La mayoría de autores concuerdan en que la interpretación es recibir un mensaje en el idioma A y emitir el mismo mensaje en el idioma B; este proceso se realiza de manera oral y sin perder ninguna información brindada por el orador para que así el intérprete sea invisible ante la audiencia o ante la persona a quien va dirigido el discurso interpretado. De igual forma Cokely (2001) define la interpretación como lo siguiente:

The competent and coherent use of one naturally evolved language to express the meanings and intentions conveyed in another naturally evolved language for the purpose of negotiating an opportunity for a successful communicative interaction in real time within a triad involving two principal individuals or groups who are



incapable of using, or who prefer not to use, the language of the other individual or group. (p.4)

En español, el uso competente y coherente de un lenguaje naturalmente evolucionado para expresar los significados e intenciones transmitidos en otro lenguaje naturalmente evolucionado, con el fin de negociar una oportunidad para una interacción comunicativa exitosa en tiempo real dentro de un grupo de tres partes que involucra a dos individuos o grupos que son incapaces de utilizar, o que prefieren no utilizar, el idioma del otro individuo o grupo (traducido por la autora).

Es ineludible referirse a la interpretación y no hacerlo sobre los tipos que existen, es por eso que continuación se mencionan las distintas modalidades de interpretación, pero se profundizará principalmente en la interpretación consecutiva, que es la modalidad que se emplea en la interpretación telefónica.

#### **1.3.1.1 Tipos de interpretación**

De los autores consultados, se tomará la teoría de Phelan (2001) y León (2000) quienes coinciden en que los tipos de interpretación que existen son los siguientes: interpretación consecutiva, simultánea, de conferencia, de enlace, telefónica, televisiva, de videoconferencia, traducción a la vista, interpretación médica, financiera, entre otros. Como se mencionó, se detallará específicamente, sobre el tipo de interpretación consecutiva, ya que este es el empleado en la interpretación telefónica.

##### **1.3.1.1.1 Interpretación consecutiva**

Phelan (2001) define a la interpretación consecutiva de la siguiente manera:

In consecutive interpreting the interpreter listens to a speech while taking notes. When the speaker has finished, the interpreter stands up and delivers the speech in his or her native language. The interpretation is not a summary; it is a complete rendition of the original speech in another language. (p. 4)

Según la autora, la interpretación consecutiva sucede cuando el intérprete escucha el discurso y al mismo tiempo toma notas; cuando el orador termina, el intérprete brinda el mensaje completo, ya que la interpretación no puede ser un resumen sino una versión completa del discurso original (traducido por la autora).

Cabe resaltar de igual forma que la interpretación consecutiva es la más conocida y la más empleada en conferencias, eventos internacionales, entre otros tipos de eventos, esto según el autor, asimismo es el tipo de interpretación que se emplea en la interpretación telefónica.

### **1.3.2 Interpretación telefónica**

En la presente investigación se busca conocer el perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana por lo que es indispensable conocer la definición de interpretación telefónica, objeto del presente estudio.

Se hace referencia a la interpretación telefónica a través de distintos términos según Moser-Mecer (2011): «telephone interpreting, over the phone interpretation y remote interpreting» (p.131). En el presente proyecto se usará el término «interpretación telefónica».

Según Phelan (2001) la interpretación telefónica es «Bilateral interpreting over the phone. It is widely used in a business context, for medical examinations and even in some courts in America» (p. 13).

Esto quiere decir que la interpretación telefónica es la interpretación bilateral que se brinda a través del teléfono, se usa de manera amplia en un contexto empresarial para exámenes médicos e inclusive en algunos tribunales en Estados Unidos (traducido por la autora).

Por otro lado Kelly (2007) expone que en la interpretación telefónica participan cuatro partes: el cliente, el LEP (por sus siglas en inglés, Limited English Proficient), el agente (quien se encarga de transferir la llamada al intérprete) y el intérprete telefónico. Para que se pueda llevar a cabo la interpretación telefónica, sucede lo siguiente:

Primero, el cliente (quien podría ser un doctor que tiene en su consultorio a un paciente hispanohablante y requiere de un intérprete telefónico para poder atenderlo) generalmente se comunica con la compañía que ofrece el servicio de interpretación telefónica.

Segundo, el agente atiende al llamado del cliente y consulta sobre qué idioma requiere y muchas veces también sobre qué tipo de interpretación va a necesitar (médica, financiera, judicial, etc.). Una vez realizado esto, el agente deriva al cliente con el intérprete correspondiente que atienda las necesidades requeridas, y todo esto mientras el LEP espera a que sea atendido, una vez conectado el cliente con el intérprete, el intérprete en algunos casos brinda un código que le es otorgado por la empresa, posteriormente el cliente brinda una pequeña introducción sobre el tema, situación o circunstancia bajo el cual el intérprete va a interpretar. Finalmente el intérprete se presenta ante el LEP y se da paso al inicio de la interpretación.

#### **1.3.2.1 Historia de la interpretación telefónica**

Según Kelly (2007), la interpretación telefónica se dio inicio en Australia en el año 1973 como resultado de la llegada de gran cantidad de inmigrantes que tenían la necesidad de comunicarse en otro idioma, al inicio se ofrecía como un servicio gratuito y se daba principalmente en las ciudades de Melbourne y Sydney, usualmente se usaba solo para llamadas de emergencia. Con el tiempo este servicio llegó a los Estados Unidos en el año 1981, específicamente en San Jose, California, donde un joven oficial de policía decide unirse con un colega del Defense Language Institute en Monterey, California, para formar una organización que ayude a superar las barreras del lenguaje; más adelante la compañía Language Line Services que se inició como una compañía benéfica, se fue expandiendo rápidamente no solo entre los policías, sino que también en el sector salud.

Durante la siguiente década, la clientela de la compañía fue creciendo abruptamente, ofreciendo servicios para distintas industrias como la financiera, de telecomunicaciones, atención médica, seguridad pública, entre otras.

Posteriormente, en 1990 empezaron a surgir otras empresas de interpretación telefónica en los Estados Unidos a causa de la constante inmigración a este país.

Para el año 2000, las pequeñas y grandes compañías ofrecían este servicio, por lo que la clientela se veía cada vez más familiarizada con este tipo de interpretación. Actualmente, países como los Estados Unidos, Australia y el Reino Unido han utilizado servicios de interpretación telefónica por varios años; sin embargo, para algunos países del mundo este tipo de servicio sigue siendo algo nuevo.

### **1.3.2.3 Equipos necesarios para la interpretación telefónica**

Según el Diccionario de la Real Academia Española DRAE (2014) la palabra «equipo» se define como «la colección de utensilios, instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado». En este caso, el fin determinado de este tipo de interpretación, es usar los equipos para que se pueda realizar la interpretación telefónica. Una vez revisado esto, podemos indicar lo siguiente:

Dentro de las distintas modalidades de interpretación existen distintos equipos que son indispensables para poder realizar esta actividad. Por ejemplo, en la interpretación de conferencia, se requiere de cabinas donde el intérprete va a realizar su trabajo, de igual manera se requiere de micrófonos, consola individual o con auriculares y por último Barr (1998) considera que las sillas también forman parte del equipamiento necesario para poder realizar esta modalidad de interpretación.

Por otro lado, existen otros tipos de interpretación como la interpretación bilateral, en donde solo se necesita un bloc de notas y un lapicero, con los que se pueden realizar los apuntes correspondientes en caso sea necesario, por lo que no se requiere de ningún tipo de equipo. Cada modalidad de interpretación requiere de ciertos tipos de equipos que cubren las necesidades básicas del intérprete.

En la interpretación telefónica, existen diversos equipos que son necesarios de acuerdo a cuál sea la situación o escenario en el que se va a trabajar. Según Kelly (2007) hay dos ambientes en los que un intérprete telefónico puede laborar:

desde un *call center* o desde una oficina en casa. En el primero, los intérpretes usualmente tienen todo el equipo al alcance de sus manos, ya que la empresa para la que trabajan les facilita todas las herramientas. Por otro lado, el trabajar desde casa es distinto, ya que por lo general es el intérprete quien debe conseguir el equipo necesario por su propia cuenta.

A continuación se enlistará el equipo necesario para realizar la interpretación telefónica según Gracia-García (2014):

- a) Computadora o laptop: Si se trabaja desde un *call center* por lo general se usan computadoras, pero si se trabaja desde casa se usa lo que al intérprete le parezca más conveniente o lo que le sea más factible. En estos ambos casos, este medio va a funcionar para poder recibir las llamadas, ya sea a través de una página web de la empresa o a través de un programa que ya esté instalado en el ordenador, en donde se ingresa el nombre o número de usuario y contraseña del intérprete para que este pueda acceder a la página correspondiente.

Se creía que la interpretación telefónica se realizaba a través del teléfono, tal lo dice su nombre, sin embargo con el paso de los años y con el avance de la tecnología se ha optado por una mejor herramienta que es la computadora.

- b) Audífonos: Si en caso se trabaja desde casa, puede que la empresa entregue al intérprete los audífonos, o este puede optar por usar otros. Los audífonos deben tener micrófonos y se es preferible que tenga un botón de mute y ajuste de volumen, es muy importante comprobar el funcionamiento de estos audífonos antes de atender una llamada para no tener ningún inconveniente en el transcurso de esta. Es recomendable que el micrófono tenga cancelación activa de ruido externo, para que así la persona en el otro lado de la línea no pueda escuchar ningún ruido externo.
- c) Conexión a internet: Es sumamente importante que el intérprete tenga una muy buena conexión a internet, ya que de esto depende la calidad de la llamada. Si se pierde la conexión en medio de la llamada, es más que seguro que la llamada se cortará. Si se trabaja desde casa es

recomendable que ninguna otra persona use la misma conexión de internet que el intérprete para así poder evitar inconvenientes con el desarrollo de la llamada.

### **1.3.3 Perfil profesional**

Según la autora Tiina Koivuniemi (2009) el perfil profesional se define de la siguiente manera «The description of knowledge and skills required to perform a specific profession or activity. Knowledge is sub-divided in knowing, skills (know-how-to-do) and competence (know-how-to-be) ». En español, la descripción de conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo una actividad o profesión específica. El conocimiento se subdivide en saber, habilidades (saber cómo hacerlo) y competencias (saber cómo ser) (traducido por la autora).

Teniendo en cuenta la teoría de la autora, se entiende que para poder desarrollar cualquier tipo de actividad o profesión, (definido esto por el DRAE como «empleo, facultad u oficio que una persona ejerce y por el que percibe una cierta retribución») se debe contar con ciertos conocimientos, habilidades y competencias, que en este caso la autora Kelly (2007) enumera y que serán mencionados posteriormente en la investigación. De igual manera la experiencia ganada con el tiempo, permite también que la persona forme su propio perfil profesional sin tener la necesidad de haber llevado estudios universitarios, más aun si se trata de interpretación, ya que se pueden adquirir estos conocimientos por diversos medios. Es por eso que en los siguientes puntos de la presente investigación se abarcará el perfil del intérprete, principalmente del intérprete telefónico.

#### **1.3.3.1 Perfil profesional del intérprete**

Después de haber revisado la definición de perfil profesional, a continuación se tomará como referencia a los autores citados en Pochhacker (2014), autores que brindan su punto de vista con respecto a cuál es el perfil profesional del intérprete:

Según Herbert (1965) el perfil profesional del intérprete consiste en: «Professional experience perspective, command of two foreign languages, lexical

fluency, good memory, broad memory culture, interpreting attitude» (p. 12), lo que quiere decir que este perfil abarca la perspectiva de experiencia profesional, el dominio de dos lenguas extranjeras, fluidez léxica, amplia memoria de cultura y actitud de interpretación (traducido por la autora).

Por otro lado, el autor Keiser (1978) define el perfil profesional del intérprete como lo siguiente: «Professional and training experience perspective, Ability to comprehend and mental rapidity, expressive hability, general culture, personal qualities (capacity to adapt to subject, speakers etc., public speaking, tact and diplomacy)», este autor opina que se requiere de capacidad de comprender y tener rapidez mental, habilidad expresiva, cultura general y cualidades personales (capacidad de adaptación al sujeto, hablantes, etc., hablar en público, tacto y diplomacia) (traducido por la autora). Estos dos primeros autores opinan que el intérprete debe tener una perspectiva profesional y de formación así como tener la habilidad de poder comprender rápidamente.

Por otro lado, Lambert (1992) nos indica que el intérprete necesita otros tipos de habilidades adicionales:

Profound knowledge of active and passive languages and cultures; Ability to grasp rapidly and to convey the essential meaning of what is being said; Ability to project information with confidence, coupled with good voice; wide general knowledge and interests, and a willingness to acquire new information; Ability to work as a team member. (p. 25)

Lo que Lambert quiere decir en español es que el intérprete debe tener conocimiento profundo activo y pasivo de las lenguas y culturas; además de capacidad para comprender rápidamente y transmitir el significado esencial de lo que se dice; capacidad para proyectar la información con confianza, junto con una buena voz; amplio conocimiento general e intereses, y disposición para adquirir nueva información y por último debe tener capacidad para trabajar como miembro del equipo (traducido por la autora).

Según Kock (1994) el conocimiento activo en el aprendizaje de una lengua es el hablar, redactar, traducir a una lengua extranjera, etc., y por otro lado el

conocimiento pasivo es el escuchar, leer, traducir de otra lengua, etc. De esta forma la práctica activa se nutre y enriquece con la práctica pasiva. (p.29)

### **1.3.5 Perfil profesional del intérprete telefónico**

Para poder conocer un poco más sobre el intérprete telefónico y su perfil profesional, se ha tomado a Kelly (2007) como guía para poder así conocer más sobre el perfil profesional del intérprete telefónico. Según la autora, para que un intérprete tenga el perfil ideal para realizar la interpretación telefónica es recomendable que cumpla con ciertas competencias, habilidades y destrezas que hacen que este pueda lograr ser un profesional exitoso en la rama que se desarrolle. A continuación se van a presentar algunos puntos establecidos por la autora Kelly (2007) que ayudarán a recolectar datos a través del instrumento correspondiente a la investigación, para así poder describir cual es el perfil profesional del intérprete telefónico. Los siguientes puntos fueron tomados con base en la autora ya mencionada.

#### **1.3.5.1 Experiencia profesional**

Para que el intérprete pueda desarrollarse de manera exitosa en el campo de la interpretación telefónica, es necesario e ideal que cuente con cierta experiencia profesional previa, tanto en el campo de la interpretación como en otras ramas, a continuación se mostrará la experiencia que un intérprete debería tener para ser un intérprete telefónico ideal con base en Kelly (2007):

##### **1.3.5.1.1 Experiencia en interpretación consecutiva**

En la interpretación telefónica se emplea el tipo de interpretación consecutiva, por lo que el intérprete debe tener la mayor experiencia posible en esta modalidad de interpretación. En cada llamada participan tres partes (en muchos casos más) por lo que cada una de las partes tiene que respetar el tiempo de habla de cada uno, en muchas ocasiones cuando participan más de tres partes, puede ser un poco confuso, no solo para el intérprete sino que también para las otras partes, es por eso que el intérprete debe guardar la calma



en todo momento y poner en práctica las habilidades y competencias que más adelante se mencionarán.

En una llamada usual, quien habla primero es el intérprete que se presenta como tal, luego el cliente quien brinda una breve introducción con respecto al escenario donde se va a dar la interpretación, luego el intérprete se presenta ante el LES y la conversación procede. En el caso de tratarse de una llamada médica, el paciente le realiza sus consultas o preocupaciones al doctor, el intérprete interpreta, luego el doctor responde ante estas consultas, el intérprete interpreta, y así consecutivamente. Son pocas las ocasiones en las que algunas de las partes intervienen fuera del momento que le corresponda, sin embargo no es imposible, por lo que se sugiere que el intérprete tenga el control de la llamada.

El dominio de la interpretación consecutiva se puede adquirir en los centros de estudio, programas dentro de la universidad alrededor del mundo, asimismo existen asociaciones de interpretación que ofrecen talleres de manera continua y sesiones de entrenamiento para que el intérprete pueda desarrollarse mejor, esto según Kelly (2007).

#### **1.3.5.1.2 Experiencia laboral en entorno telefónico**

Según la autora Díaz (2014), al realizar este tipo de interpretación se aconseja que en la negociación telefónica se hable con un tono relajado y suave, usando un volumen moderado, con muy buena dicción y pronunciación y con una actitud positiva que se verá reflejada en la calidad de la voz.

De igual forma Kelly (2007), cree que es importante para el intérprete tener experiencia laboral en un entorno telefónico debido a lo siguiente:

Another good indicator for success in telephone interpreting is actual experience working over the phone, even if that experience is unrelated to interpreting[...]. However, spending longer in a telephonic environment, especially in a business setting, enables an individual to gain a better understanding of the unique aspects of communicating over the phone. (p. 37)

Otro aspecto positivo para el éxito en la interpretación telefónica es tener experiencia real de trabajo por el teléfono, inclusive si esa experiencia no se relaciona con la interpretación. Sin embargo, pasar más tiempo en un entorno telefónico, especialmente en un entorno empresarial, permite a la persona tener un mejor entendimiento de los aspectos únicos de la comunicación por teléfono (traducido por la autora).

Como lo explica la autora, tener experiencia en este campo, permite adquirir ciertas técnicas como por ejemplo: buen tono de voz, modulación de la voz, pronunciación, entre otros como habilidades de escucha y agudeza auditiva. Esta experiencia puede ser obtenida brindando atención al cliente o en el área de soporte técnico en un *call center*, etc. Todo esto ayuda no solo porque ahora el intérprete va a poder llevar el control de la llamada, sino porque también adquiere la habilidad de poder recibir y brindar información de una manera clara y coherente al cliente.

Se debe recordar que en la interpretación telefónica también se está tratando con clientes, así sea una llamada médica, financiera, etc. Es importante poder tener el control de la llamada así como mantener una comunicación clara en el transcurso de toda la interpretación.

#### **1.3.5.1.3 Experiencia en interpretación comunitaria**

La interpretación comunitaria hace referencia a la interpretación cultural y de servicios públicos que surgió como un nuevo campo en la práctica de la interpretación a través de la interpretación médica y legal en diversas instituciones como hospitales, escuelas, instituciones gubernamentales, entre otras Pöchhacker (2004). En la interpretación telefónica es importante contar con experiencia en este campo según Kelly (2007), ya que al realizar este tipo de interpretación, el intérprete adquiere ciertas habilidades y destrezas que llegarán a ser útiles más adelante cuando ofrezca el servicio de interpretación telefónica, puesto que este es un servicio que se brinda a cierta clientela y el tener esta experiencia sería de mayor utilidad en las áreas de servicio social, cuidado de la salud, seguridad pública, entre otros.

#### **1.3.5.1.4 Experiencia en atención al cliente**

Entre los distintos tipos de experiencia que un intérprete telefónico debe tener, está es la que podría ser considerada como la más importante, experiencia en atención al cliente. Se sabe que el ofrecer servicio de interpretación telefónica conlleva también ofrecer servicios de atención al cliente, y en este caso los clientes son aquellas personas que se encuentran al otro lado de la línea telefónica.

Por atención al cliente se hace referencia al tipo de atención que se le brinda al público, no es necesario que el intérprete haya tenido experiencia en esta área a través del teléfono, sino que también puede haber adquirido esta experiencia en algún otro centro de trabajo en el cual haya tenido interacción directa con el público, de igual forma Elena Alfaro (s.f) comenta que es importante que el cliente reciba una buena atención, ya que así no solo se va a llevar una buena imagen de la empresa sino que también del profesional que apoya, en este caso el intérprete.

De acuerdo con Kelly (2007), se debe brindar el mismo servicio de atención, tanto para el LEP como para el cliente ya que por el hecho de que el LEP no está al tanto de todo lo que sucede en la llamada, se espera que el intérprete brinde la mejor atención a ambas partes que están dentro de la llamada, brindando información clara y coherente.

Ofrecer una buena atención logrará que el intérprete tenga algún tipo de reconocimiento por parte de las personas a su cargo, ya que así como pueden existir quejas por la interpretación o atención brindada, también puede haber reconocimientos si en caso el intérprete se muestra cordial ante los clientes.

#### **1.3.5.2. Cualidades personales**

Para poder ser un intérprete telefónico que cumpla con el perfil ideal, no solo se requiere de experiencia profesional en este campo, sino que también se necesitan tener ciertas cualidades personales, es por eso que la Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias (AIIC) enlistó ciertas competencias y habilidades que un intérprete debería tener:

- \* Dominio total de su propio idioma nativo sobre una gama de registros y dominios.
- \* Dominio completo de sus lenguas no nativas.
- \* Familiaridad con las culturas de los países donde se hablan sus idiomas de trabajo.
- \* Compromiso para ayudar a otros a comunicarse.
- \* Interés y comprensión de los asuntos de actualidad, además de tener una curiosidad insaciable.
- \* Experiencia en el mundo, fuera del hogar y la escuela y amplia educación general.
- \* Buena formación (y por lo general al menos un grado universitario de pregrado).
- \* La capacidad de concentrarse y centrarse mientras en una discusión se desarrolla.
- \* Tono de voz agradable.
- \* Actitud amigable y de compañerismo.
- \* Mantener la calma, el tacto, el juicio y tener sentido del humor.
- \* Voluntad de adherirse a reglas de conducta (por ejemplo, confidencialidad).

Por otro lado Kelly (2007) señala que hay ciertas cualidades que determinarán si el intérprete puede tener un buen desenvolvimiento y éxito a largo plazo. A continuación se enumerarán las cualidades personales que serían ineludibles en un intérprete telefónico según esta autora:

#### **1.3.5.2.1 Versatilidad**

Según DRAE (2014) la «versatilidad» es: «la cualidad de ser versátil, y el ser versátil es ser capaz de adaptarse con facilidad y rapidez a diversas funciones». Cualidad que guarda mucha relación con el intérprete telefónico, puesto a que este nunca sabe con qué tipo de llamada se va a enfrentar durante el día a día, si bien la compañía para la cual trabaje tiene ciertos campos y clientes ya establecidos (entre los cuales pueden estar las cadenas de hoteles, hospitales, compañías de agua, luz, líneas de ayuda, etc.) el intérprete puede estar en una llamada médica en la que el doctor está dando indicaciones a su paciente que acaba de dar a luz, y al siguiente minuto puede recibir la llamada de una compañía de agua en la que el cliente se está quejando por haber recibido

una factura con un monto muy alto. Este es un breve ejemplo que da muestra a lo que el intérprete telefónico se ve expuesto de manera diaria, y es muy importante que este pueda ser versátil y flexible, ya que si no lo es, tal vez este rubro no sea el adecuado para él, inclusive esto puede hacer que el intérprete vea a la interpretación como un campo sumamente difícil.

Por otro lado la autora Kelly (2007) menciona que hay muchos intérpretes que encuentran atractiva la variedad y diversidad de las llamadas ya que creen que esto aumenta su vocabulario y extiende sus conocimientos.

#### **1.3.5.2.2 Voluntad de aprender**

La interpretación es un campo en el que se está en constante aprendizaje, esto se debe a que generalmente el intérprete debe preparar, estudiar e inclusive hacer un glosario con respecto al tema que se pretende interpretar, ya que es deber del intérprete estar plenamente preparado para realizar una buena interpretación. Lo mismo sucede en la interpretación telefónica, ya que como se mencionó anteriormente, los campos donde se presta este servicio son muchos, por lo que el intérprete debe estar dispuesto a recibir información nueva en el día a día. Si bien ningún intérprete inicia en este campo siendo un experto o sabiendo y conociendo todos los términos, lo que se busca es que este esté dispuesto a aprender e investigar más sobre el tema para poder ampliar sus conocimientos, el que esto se realice es vital para que el intérprete pueda cumplir con el perfil ideal del intérprete telefónico según Kelly (2007).

#### **1.3.5.2.3 Paciencia**

La paciencia es elemental cuando se trata de atender llamadas y ofrecer un buen servicio, tanto hacia el cliente como para el LEP, y más aún cuando se es intérprete telefónico. Según el DRAE (2014) la «paciencia» es «la capacidad de soportar algo sin alterarse, de igual manera como la capacidad de hacer cosas pesadas y minuciosas».

En el campo de interpretación telefónica se puede trabajar en muchos escenarios en el cual la paciencia es clave, para que así la comunicación sea

efectiva, por lo cual a continuación se dará un ejemplo que muestra cómo la paciencia juega un rol sumamente importante en la llamada:

Cliente: Thank you for calling American Water Company, may I have your account number please?

Intérprete: Gracias por llamar a American Water Company, ¿me podría dar su número de cuenta por favor?

LEP: Sí, lo que pasa es que quiero saber por qué me cobran 250 dólares en mi factura.

Intérprete: Yes, I would like to know why I've been charged \$250 on my bill.

Cliente: Ok, but first I need your account number so I can help you.

Intérprete: Está bien, pero primero necesito su número de cuenta para poder ayudarlo.

LEP: No es la primera vez que me pasa, siempre tengo que llamar para que hagan el arreglo en mi factura ¡esto pasa siempre!

Intérprete: This isn't the first time I always have to call so you can do the arrangement on my bill ¡This happens all the time!

Cliente: But if you don't give me your account number there's nothing I can do for you sir.

Intérprete: Pero si no me da su número de cuenta no hay nada que pueda hacer por usted señor.

LEP: Nunca me ayudan, no sé por qué sigo llamando si siempre sucede lo mismo, ya me cansé del mal servicio que ofrecen.

Intérprete: You never help me, I don't know why I keep calling if it's always the same, I got tired of the bad service you offer.

Cliente: Interpreter, why doesn't he understand? Can you just ask for his account number so I can help him?

[Ejemplo realizado por la autora basándose en Kelly (2007)].

Como se aprecia en el ejemplo donde se muestra una situación estresante, aquel intérprete que no cuente con paciencia suficiente para lidiar con este tipo de escenarios, probablemente hubiera entrado en pánico o hubiera querido colgar el teléfono, situación que dejaría mal no solo a él sino que también a la empresa para la cual trabaje. Es por eso que se busca que el intérprete sea paciente para poderse enfrentar a estos y otros tipos de escenarios.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es el perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017?

### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la experiencia profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017?

¿Cuáles son las cualidades personales del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

La presente investigación es trascendente y se justifica en distintos aspectos:

Justificación práctica y social: Los resultados de la investigación darán a conocer el perfil del intérprete telefónico, tema que es ignorado por una población significativa, esto permitirá que distintos grupos se vean beneficiados de distintas maneras, como los intérpretes que podrán conocer el perfil del intérprete telefónico en Lima, de igual manera las empresas que estén interesadas en abrir un centro de interpretación telefónica, y por último los centros educativos donde la carrera de traducción e interpretación sea enseñada.

Justificación educativa: La investigación no solo beneficiará a los alumnos de la carrera de Traducción e Interpretación, sino que también a los centros educativos, ya que habrá la posibilidad de si en caso no haya el curso o estudio de la interpretación telefónica en las clases de interpretación, se implemente en el sílabo para que así los alumnos reciban una mejor enseñanza y tengan una formación profesional óptima.

Justificación económica: Con los resultados de la investigación, los intérpretes tendrán en cuenta que existe un perfil profesional ideal del intérprete telefónico, por lo que podrán comparar el perfil profesional que tienen ahora con este, y así tratarán de mejorar como profesionales, lo que se verá reflejado en su

desempeño profesional y serán cada vez mejores, y esto podrá hacer que consigan mayor prestigio como intérpretes y por ende tendrán una mayor oportunidad laboral por ser unos profesionales de calidad.

Justificación teórica: La presente investigación cuenta con una justificación teórica ya que al finalizar se mostrará los resultados y se comprobará una teoría, y se dará a conocer el perfil profesional del intérprete telefónico en Lima.

Además de esto, la presente investigación presentó limitaciones, una de ellas fue el número de centros de interpretación telefónica, que a diferencia de los estudios de traducción, son pocos. Lo que hizo más difícil la recolección de datos para la investigación. De igual manera no se contó con antecedentes nacionales con respecto al tema y hay muy pocos que son internacionales, pero que no son directos, lo que dificultó la elaboración de la discusión. Un punto adicional en cuanto a las limitaciones es el hecho de no haber contado con un horario flexible por parte de la investigadora, para así poder investigar en distintas universidades de la ciudad, para recolectar información en físico con respecto al tema de investigación.

Esta investigación no solo es trascendente, sino también es viable, ya que la investigadora contó con los instrumentos y recursos necesarios para recolectar la información requerida, por el hecho de haberse encontrado realizando sus prácticas pre profesionales en un centro de interpretación telefónica, y de igual forma la investigación fue factible porque la recolección de datos de los centros de interpretación telefónica en Lima, se realizaron a través de entrevistas que se llevaron a cabo con intérpretes de dichos centros. Cabe mencionar que no todos los intérpretes que colaboraron con esta investigación han llevado una formación universitaria, ya que como se explicó anteriormente se va a describir el perfil profesional de éstos, por lo que con esta investigación se estaría creando un perfil profesional de los intérpretes en base a los aspectos y subaspectos planteados en la presente.

## **1.6 Hipótesis del estudio**

En esta investigación la hipótesis no aplica, ya que según Hernández Sampieri et al. (2014), en la investigación cualitativa:



El investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso definido claramente. Sus planteamientos iniciales no son tan específicos como el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por completo [...] En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, sino que se generan durante el proceso y se perfeccionan conforme se recaban más datos; son el resultado del estudio. (p. 8)

Por lo tanto, el investigador cualitativo no medirá variables, sino indagará para describir o caracterizar categorías de conocimiento en la realidad.

## **1.7 Objetivo**

### **1.7.1 Objetivos generales**

Describir el perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Mencionar la experiencia profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017.

Identificar las cualidades personales de los intérpretes telefónicos en Lima Metropolitana en el 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

La presente investigación es de enfoque cualitativo, ya que como lo menciona Vera (2008) «la investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema». Asimismo es de tipo aplicado, según Murillo (2008) este tipo de investigación «se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en la „investigación».

con diseño fenomenológico, que según Hernández, Fernández, & Baptista (2006) «Lo que distingue a este diseño de otros diseños cualitativos es la o las experiencias del participante o participantes como centro de indagación» (p. 712).

## 2.2 Variables, categorización

La presente investigación por ser cualitativa presenta categorías y no variables, a continuación se presenta el cuadro de categorización.

Categoría a investigar	Aspectos que se observarán	Subaspectos
Perfil profesional del intérprete telefónico	Experiencia profesional	Experiencia en interpretación consecutiva
		Experiencia laboral en entorno telefónico
		Experiencia en interpretación comunitaria
		Experiencia en atención al cliente
	Cualidades personales	Versatilidad
		Voluntad de aprender
		Paciencia

## 2.3 Población y muestra

En esta investigación la población no aplica debido a que es de enfoque cualitativo. La muestra es intencional no probabilística, lo que es definido por Hernández et al. (2006) como el muestreo en el cual determinados individuos son seleccionados a conveniencia del investigador para que proporcionen información esencial para el análisis de los datos. De la misma forma se trabaja con una unidad de análisis, que Centty (2006) define como «los elementos en los que recae la obtención de

información y que deben de ser definidos con propiedad, es decir precisar, a quien o a quienes se va a aplicar la muestra para efectos de obtener la información». Se seleccionaron a personas que cumplan con los criterios de selección. Por lo que en esta investigación se seleccionaron a intérpretes telefónicos que cumplieran con ciertas características como: encontrarse laborando actualmente, tener disponibilidad para brindar una entrevista y estar al alcance de la investigadora. Los instrumentos se fueron aplicados a un grupo de intérpretes telefónicos.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En esta investigación se aplicaron dos técnicas de recolección de datos, la entrevista y la observación. Según Bernal (2010) la observación es una de las técnicas de investigación científica más usada, esta permite conocer de manera directa el objeto de estudio, para luego poder describir y analizar con respecto a las situaciones o fenómenos estudiados. Por otro lado Cerda (1991) menciona que la técnica de entrevista es la preferida en las investigaciones cualitativas, aquí se hacen preguntas al objeto de investigación con el fin de obtener información detallada y específica, a través de la entrevista también se pueden obtener datos adicionales a los que ya fueron recogidos por medio de la observación, esta técnica permite conocer las ideas, conocimientos y creencias de la persona entrevistada.

Para la recolección de datos se aplicaron los siguientes instrumentos:

- Guía de entrevista
- Lista de cotejo

### **Descripción de los instrumentos**

#### **- Guía de entrevista**

A. Objetivo: Entrevistar a los intérpretes a través de las preguntas establecidas en la guía de entrevista.

B. Estructura: La guía de entrevista considera 11 preguntas por medio de las subcategorías organizados por aspectos:

Subcategoría 1: Experiencia profesional (4 preguntas)

Subcategoría 2: Cualidades personales (7 preguntas)

- **Lista de cotejo**

A. Objetivo: Observar el comportamiento y actitudes del intérprete al momento de realizar la interpretación.

B. Estructura: La lista de cotejos considera a los dos aspectos con 12 puntos a observar.

Subcategoría 1: Experiencia profesional (4 puntos)

Subcategoría 2: Cualidades personales (8 puntos)

- **Validez y confiabilidad**

Para poder aplicar los instrumentos correctamente, es importante primero conocer las definiciones con respecto al tema, cuando nos referimos a validez Tamayo (2004) nos indica lo siguiente: «acuerdo entre el resultado de una prueba o medida y la cosa que se supone medida». De igual forma la confiabilidad de un instrumento en la investigación es también de suma importancia, como lo afirma Bernal (2010) «la confiabilidad de una medición es la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando son examinadas en distintas ocasiones con los mismos instrumentos», punto que es muy importante ya que las interpretaciones de los resultados varían de acuerdo a ciertos factores al momento de aplicar el instrumento. La presente investigación contó con dos instrumentos; lista de cotejo y ficha de entrevista, los cuales han sido validados por tres expertos, dos de ellos traductores e intérpretes y una metodóloga.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

El método que siguió esta investigación es el inductivo ya que como nos lo menciona Bonilla & Rodríguez (2005) este busca tener un aproximamiento a las situaciones sociales de forma global en las cuales se explora, se describe y se comprende de manera inductiva. Ya que se construyen del conocimiento a partir de la información recolectada en el proceso de aplicación de instrumentos, de igual forma para que un investigador pueda comprender esa realidad social específica primero debe comprender el marco de referencia particular de ese contexto. Así como en la presente investigación se realizaron las entrevistas y se observó al intérprete, uno a la vez, para a partir de esto poder obtener los resultados.

## **2.6 Aspectos éticos**

Esta investigación asumió los principios jurídicos y éticos de una investigación inédita. Se respetarán los créditos, las opiniones de terceros y toda propiedad intelectual de las fuentes consultadas a través de un registro de referencias de acuerdo al APA, que evidencia que la investigación es original. La investigación también respeta los derechos de confidencialidad y las acciones realizadas para llevar a cabo esta, tuvo el consentimiento de los participantes de la muestra.

# **III. RESULTADOS**

## **3.1 Descripción de la categoría**

El presente trabajo cuenta con una categoría y con distintos aspectos y subaspectos, los cuales fueron usados para realizar los instrumentos; la lista de cotejo y la guía de entrevista con los que se recolectaron los datos, con esto se pudo obtener la información necesaria para poder responder al objetivo general y específicos. Se detallarán a continuación los resultados de acuerdo a cada instrumento aplicado.

- **Objetivo general:** Describir el perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017.

- Después de haber recolectado la información, aplicando 8 listas de cotejo y 10 entrevistas a diferentes intérpretes telefónicos de diversos centros de Lima. Se encontró que gran parte de los intérpretes sí cumplen con los puntos establecidos en los subaspectos, haciendo así que estos sí cuenten con un buen perfil profesional, añadiendo también que los años de experiencia que tienen en este campo colaboró con este buen resultado. Quedó demostrado que los intérpretes limeños sí cuentan con experiencia, ya que la mayoría se ha desenvuelto en distintos campos que les ha permitido adquirir ciertas cualidades y destrezas, como los son: saber tratar a un cliente, tener buen desenvolvimiento en otro idioma, guardar la calma en momentos estresantes, buen dominio lingüístico, etc. De igual forma cuentan con las cualidades personales planteadas en el marco operacional, como lo son: la paciencia; que la demuestran al momento de realizar la interpretación en las llamadas cual sea el campo o tema a interpretar, versatilidad; que muestran también al poder modificar el tono de voz cuando perciben que las llamadas son sobre distintos temas, esto considerando que entre cada llamada pueden tan solo haber segundos de diferencia. Y la última cualidad personal, voluntad para aprender; que fue percibida por medio de los glosarios que ellos mismo realizan y que usan al momento de interpretar.
- **Objetivo específico 1:** Mencionar la experiencia profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017.
- En el primer objetivo específico se tiene como aspecto la **experiencia profesional**, que ha sido dividida en cuatro subaspectos: experiencia en interpretación consecutiva, experiencia laboral en un entorno telefónico, experiencia en interpretación comunitaria y experiencia en atención al cliente. Se detallará de acuerdo a cada uno de los puntos a continuación:
- En lo que respecta a la **experiencia en interpretación consecutiva**, los resultados de la entrevista mostraron que tan solo 4 contaban con este tipo de experiencia, solo uno de ellos había realizado este tipo de interpretación en conferencias sobre aeronáutica para clientes estadounidenses, los otros tres adquirieron la experiencia en las clases de interpretación que llevaron en el transcurso de la carrera.

- En el segundo subaspecto de **experiencia laboral en un entorno telefónico**, la mayor parte de los intérpretes contaba con experiencia en este campo, habiendo trabajado en call centers por varios meses o en algunos casos años, los entrevistados mencionaron haber trabajado en áreas de atención al cliente de líneas telefónicas o servicios de cable e internet, al igual que en otras áreas como son las ventas de tarjetas de crédito, entre otros. Solo dos de ellos tenían experiencia en este campo para el público extranjero (anglohablantes), realizando encuestas con respecto a un servicio y también en el área de cobro y finanzas.
- En cuando a la **experiencia en interpretación comunitaria** tan solo tres intérpretes realizaron voluntariado apoyando con sus interpretaciones sin ningún tipo de remuneración, en su mayoría para ONGs en el sector sanitario. Uno de ellos mencionó haber trabajado en un programa con médicos estadounidenses realizando encuestas de casa en casa a pacientes que sufrieron de tuberculosis, por otro lado los otros dos intérpretes habían realizado estos voluntariados para dentistas, esto a través de sus universidades.
- En el último subaspecto, **experiencia en atención al cliente**, después de haberles consultado si contaban con este tipo de experiencia, ya sea atención de trato directo con los clientes o a través de un servicio de call center. Se encontró que solo aquellos intérpretes que tenían experiencia en un entorno telefónico contaban con esta experiencia, ya que el haber trabajado en un call center les brindó la experiencia de saber tratar con otras personas, en este caso los clientes y los servicios y atención que se les brinda a estos.
- **Objetivo específico 2:** Identificar las cualidades personales de los intérpretes telefónicos en Lima Metropolitana en el 2017.
- Para este segundo objetivo se tomó el aspecto de **cualidades personales** que fue clasificado en tres subaspectos: versatilidad, voluntad de aprender y la paciencia. Para esto se usó la guía de entrevista junto con la lista de cotejo que ayudó a descubrir si los intérpretes cuentan con estas cualidades o no.

- El primer subaspecto de este punto es la **versatilidad**, todos los intérpretes observados concuerdan que esta es una cualidad primordial en el campo de interpretación telefónica, si bien no todos se consideran versátiles, creen que al momento de interpretar tienen que serlo por el hecho de recibir llamadas de diferentes campos. Ellos mencionan que pueden encontrarse en llamadas sumamente delicadas, como es el brindar un diagnóstico de cáncer a un paciente, como también llamadas en las cuales el intérprete debe aplicar todas sus habilidades, como lo sería en una llamada de 911. De igual forma estos se mostraron versátiles al momento realizar su trabajo, lo cual también podría deberse a los años de experiencia que tienen realizando este tipo de trabajo.
- De igual manera se tiene el segundo subaspecto: **voluntad de aprender**, según lo observado la mayor parte de intérpretes, a excepción de dos, sí muestran tener esta cualidad, lo que se refleja a través de los glosarios que realizan con términos especializados o que se usan de manera frecuente, estos glosarios son actualizados de manera constante por los intérpretes ya que entienden que en este campo siempre se va a aprender algo nuevo sobre distintos temas. Aquellos que no realizan glosarios, en este caso dos de los observados, insisten en que la experiencia ganada les es suficiente para poder conocer todos los términos, ya que perciben que las llamadas que reciben son sobre temas que ya conocen y dominan en su totalidad.
- El último subaspecto es la **paciencia**, se les consultó a los intérpretes si se consideraban personas pacientes, a lo que la mitad de entrevistados respondió que sí y la otra mitad que no. Sin embargo todos coinciden que para este trabajo hay que ser pacientes, ya que te vas a encontrar con diferentes situaciones en distintos escenarios, de igual manera se les consultó si en algún momento habían perdido la paciencia con algún cliente en línea, a lo que respondieron que por más que una de las dos partes de la llamada te haga perder la paciencia, hay que guardar la calma. Por lo observado se pudo encontrar que los intérpretes sí son pacientes en el transcurso de la llamada, ya que la experiencia les ha enseñado a llevar el control de las llamadas y a realizar la interpretación en completa calma.



#### IV. DISCUSIÓN

Después de haber respondido a los objetivos, los resultados de esta investigación son comparados con los antecedentes. Adicionalmente se demuestra que esta investigación es única por el hecho de no haber encontrado otra que aborde los mismos puntos, ni de haber contemplado las mismas categorías la misma perspectiva.

Como primera autora se tiene a Álvarez (2014) que en su tesis titulada «La interpretación vía telefónica en el ámbito financiero en Lima en el año 2014» pudo concluir que es necesario para el intérprete contar con glosarios especializados al momento de realizar la interpretación, a pesar de que los entrevistados creen que las llamadas financieras son breves y sencillas de interpretar, creen también que es necesario contar con estos glosarios ya que desconocen cuándo podrían llegar a necesitarlos. Al igual que en esta investigación, según los entrevistados y también según la categorización, es recomendable y primordial que los intérpretes realicen glosarios y que también los actualicen de manera continua. Por otro lado la mayoría de los entrevistados en esta investigación creen que es indispensable contar con glosarios, ya que las llamadas que las llamadas son de distintas áreas.

Por otro lado tenemos a la autora Dett (2013) con su tesis para obtener la licenciatura «El perfil del Intérprete en la ciudad de Lima, en la actualidad» encontró que los intérpretes deben estar comprometidos en aprender y también deber capacitarse de manera constante, así como también tener un buen dominio lingüístico. Ella tiene como resultado lo siguiente: la principal destreza de un intérprete es el poseer un gran dominio lingüístico, dominar las técnicas de interpretación y ser capaz de prepararse adecuadamente para los temas a interpretar. Así como en la presente investigación también quedó demostrado a través de los resultados que los intérpretes deben tener ciertas destrezas y habilidades particulares, las cuales son adquiridas con el tiempo y también con la experiencia realizando interpretación telefónica en los distintos campos.

Cheng (2015) en su tesis doctoral titulada «Examining the challenges for telephone interpreters in New Zealand» (*Examinando los retos para el intérprete telefónico en Nueva Zelanda*) tiene como

resultado que tanto la formación del intérprete como la continuación del desarrollo de la experiencia profesional, específicamente a través de la acumulación de experiencia laboral, son importantes y tiene gran impacto en el desenvolvimiento de los intérpretes telefónicos. De igual forma el autor plantea que la experiencia laboral obtenida por el intérprete, hace que se forme una experiencia profesional que puede resultar de suma importancia para estos, adicionalmente indica que sería de gran ayuda el orientar a los clientes (tanto al hispanohablante como al cliente) sobre cómo usar los servicios de interpretación para que se puedan evitar inconvenientes sobre cómo intervenir en el transcurso de la llamada. Teoría que pudo ser comprobada con los resultados de la presente investigación, ya que quedó demostrado que a través de la experiencia profesional que el intérprete posee, es que se puede dar a notar el buen desenvolvimiento que este tiene al momento de interpretar. De igual forma se coincide en que sería de mucha ayuda el orientar a los clientes ya que se conoció a través de las entrevistas que este es uno de los puntos que causa mayor tensión en los intérpretes, guardando relación así con el subaspecto de la paciencia, que es considerado un punto relevante para un buen perfil del interprete telefónico.

Por otra parte, el autor Brink (2014) en su tesis para obtener el grado de maestría, titulado «An exploratory study on telephone interpreting in the Western Cape healthcare sector» (*Estudio exploratorio en la interpretación telefónica en el sector sanitario de la Provincia Occidental del Cabo*) tuvo como resultado que existen algunos problemas al momento de realizar la interpretación por el teléfono, como la falta de acceso visual que llega a causar confusión durante la interpretación, de igual forma, los investigadores creen que con una capacitación adecuada y con suficiente experiencia, el intérprete podría resolver estos problemas y hacer frente a la falta de acceso visual. Por último el autor concluye que tanto el intérprete telefónico como el profesional de la salud deberían recibir capacitación especializada enfocándose en hacer frente a la falta de acceso visual, al igual que la realización de los glosarios, son puntos que comprende el subaspecto de la voluntad de aprender de esta investigación. En base a la experiencia del intérprete y como esto puede ayudar a solucionar inconvenientes en la llamada demuestra que la experiencia que estos hayan tenido es muy importante, coincidiendo con la opinión del autor y de los encuestados en la

presente. Asimismo esta investigación demuestra que aquellas personas que llevan un par de años realizando interpretación telefónica cuentan con la suficiente experiencia para poder hacer frente ante cualquier inconveniente que se pueda dar en la llamada.

Por último se tiene a Salazar (2014) que en su tesis titulada «El uso de las estrategias por parte de los intérpretes telefónicos médicos de Language Line Solutions y Pacific Interpreters» tuvo como resultado que los periodos de concentración de los intérpretes guardan relación con los problemas de fatiga mencionados por los mismos intérpretes. El estudio también mostró que con los periodos de concentración de los intérpretes podría aumentar con más práctica. En conclusión, los resultados del estudio de Ko, demuestran que un buen desempeño por parte de los intérpretes telefónicos tiene relación con el uso apropiado del equipo y la práctica constante o capacitación. Los resultados obtenidos en esta investigación concuerdan de manera parcial con los resultados de autor, ya que el punto que se puede rescatar es el de la práctica constante o capacitación, por lo que ambas investigaciones indican que la experiencia y práctica obtenida les ha ayudado de manera relevante en su rol como intérpretes telefónicos. Cabe resaltar que el uso correcto de los equipos o elementos utilizados también aporta a los resultados de la interpretación.

## **V. CONCLUSIÓN**

Después de haber revisado toda la información obtenida en esta investigación, se ha podido conocer cuál es el perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana. La experiencia que estos tienen les permite tener un buen desempeño al momento de realizar las interpretaciones.

Se concluye que el intérprete telefónico limeño se encuentra apto para realizar su trabajo, tanto a nivel lingüístico que permite que el mensaje sea entendido claramente, como también a nivel personal. Esto quedó demostrado a través de los instrumentos aplicados.

Con esta investigación se demuestra que el intérprete se encuentra plenamente capacitado para realizar su trabajo, no tan solo por la experiencia con

la que cuenta sino que también por las capacitaciones que recibe en la misma empresa, al igual como recibe glosarios, declaraciones escritas, información adicional, etc.

Por otro lado, la mayoría de intérpretes cuenta con la experiencia necesaria que les ha permitido desarrollar habilidades y destrezas en el servicio de atención al cliente, lo que resulta beneficiario para la atención que se brindan al LEP.

De igual manera quedó demostrado que los intérpretes telefónicos tienen la capacidad de adaptarse a situaciones de acuerdo al contexto de la llamada, sea cual sea el campo, teniendo en cuenta el lapso de tiempo entre cada llamada. Asimismo los intérpretes que cuentan con mayor experiencia (un par de años) tienen mayor manejo en las llamadas y son quienes llevan el control de esta, lo que es provechoso ya que así se pueden evitar problemas de comprensión.

También se vio reflejado que la voluntad de aprender de los intérpretes permite que puedan desarrollarse como profesionales, ya que estos mencionan que en este campo se aprenden nuevas cosas de manera constante, por los distintos tipos de llamadas que se pueden recibir.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Aumentar las horas de interpretación de las mallas curriculares en los centros de estudio de esta carrera, así como también añadir en el silabo clases de interpretación telefónica, para que así los futuros intérpretes tengan mejor conocimiento con respecto a este campo.

En los centros de interpretación telefónica se recomienda que se den pautas sobre cómo llevar el manejo de la llamada, así como en los call centers, ya que los intérpretes también ofrecen un servicio de atención al cliente y no solo de interpretación.

Se recomienda que se difunda más el trabajo del intérprete telefónico, ya que de esta manera se estaría motivando a que las personas que cuenten con estas cualidades y experiencia pertinentes puedan desempeñarse en el campo de la interpretación telefónica.

Incitar al estudiante de la carrera a que realice investigaciones no solo de traducción sino también de interpretación y en especial de interpretación telefónica, para así poder crear más conocimiento y alentar a que otros estudiantes continúen realizando investigaciones futuras.

A las compañías de interpretación telefónica en el Perú, se les recomienda expandir el campo en cuanto a los idiomas, ofrecer empleos no tan solo para interpretación inglés – español sino que también portugués - español, francés – español, etc. Ya que hay muchos intérpretes que dominan otros idiomas además del inglés.

Brindar una retroalimentación a todos los intérpretes telefónicos cada cierto tiempo para que estos sepan cómo es que están realizando su trabajo, de la misma forma para que sepan en qué deben mejorar, y con el tiempo puedan superar estos errores y ser mejores profesionales.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcina, A. (2008). *Repositori Universitat Jaume*. Obtenido de Repositori Universitat Jaume:  
<http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/18016/28696.pdf>
- Alicante, U. d. (Noviembre de 2005). *Universidad de Alicante*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2016, de Universidad de Alicante:  
<https://si.ua.es/es/documentos/documentacion/office/pdf-pp/pp1.pdf>
- Alonso, B. C. (2011). *Lenguaje, Derecho y Traducción*. Granada: Comares.
- Alonso, I., Baigorri, J., & Campbell, H. (2013). *Traducir el derecho Cuestiones teóricas y metodológicas*. Granada: Comares.
- Alvarez, C. (2014). *La interpretación vía telefónica en el ámbito financiero en Lima en el año 2014* . Lima .
- Asinsten, J. C. (1999). *Informática para docentes: proyectos al servicio de las áreas*. Buenos Aires: Novedades Educativas.
- Bacilio, J. (2014). *Uso de las herramientas informáticas en el proceso de traducción de textos técnicos del idioma inglés al español en lima en el año 2014*. Lima.
- Barr, O. Á. (1998). *La tercera pata de la interpretación de conferencias: el equipamiento técnico (primera parte)*.
- Belloch, C. (s.f). *Universitat de València*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2016, de Universitat de València:  
<http://www.uv.es/bellochc/logopedia/NRTLogo4.pdf>
- Benítez Jimenez, E. (2012). *InformaTICA X.0 para todos*. Recuperado el 26 de Octubre de 2016, de InformaTICA X.0 para todos:  
<https://elisainformatica.files.wordpress.com/2012/11/aplicaciones-informc3a1ticas.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* . Colombia : Pearson .
- Bonilla, E. &. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Colombia: NOMOS S.A.
- Borja, A. (2000). *El texto jurídico inglés y su traducción al español*. Barcelona: Ariel S.A.
- Brink, E. (2014). *An exploratory study on telephone interpreting in the Western Cape healthcare sector*. Stellenbosch.

- Cabré, T. (s.f). *La Terminología: representación y comunicación*.
- Callirgos, J. (2014). *Dominio terminológico y fraseológico en la traducción de textos jurídicos inglés - español de los practicantes de los estudios de traducción de Lima Metropolitana 2014*. Lima.
- Cardero Gacía, A. M. (2004). *Linguística y Terminología*.
- Cerda, H. (1991). *Los elementos de la Investigación*. Bogotá: El Búho.
- Chávez, J. (2012). *Estrategias de documentación en internet utilizadas por los estudiantes de los talleres de traducción en la Universidad César Vallejo*. Lima.
- Cheng, Q. (2015). *Examining the challenges for telephone interpreters in New Zealand*. Nueva Zelanda.
- Cokely, D. (2001). *Interpreting Culturally Rich Realities: Research Implication for Successful Interpretations*. National Consortium of Interpreter Education Centers.
- Conde, P. O. (2012). *Estudios de traducción e interpretación*. Castellón de la Plana.
- Dett, A. (2013). *El perfil de intérprete en la ciudad de lima, en la actualidad*. Lima .
- Díaz, D. (2015). *Frecuencia de uso de las herramientas tecnológicas en traducción, Lima metropolitana 2015*. Lima.
- Díaz, M. T. (2014). *La interpretación telefónica. El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Elena Alfaro. (s.f). *Customer Experience: Una visión multidimensional del marketing de empresas*. España: Creative Commons.
- Española, R. A. (2016). *Diccionario de la Real Academia Español*. Madrid, España: 23 .
- Fernández Pampillón, A., Goicochea de Jorge, M., Hernández Yáñez, L., & López García, D. (2012). *Filología y tecnología: introducción a la escritura, la informática, la información*. madrid: editorial complutense.
- Gile. (2004). *Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership* . Toronto: Multilingual Matters.
- González-Ugalde, C. (30 de Diciembre de 2014). *Pontífica Universidad Católica de Chile*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4934660.pdf>
- Gracia-García, R. (2014). *Telephone interpreting: A review of pros and cons*. Recuperado el 23 de 11 de 2016, de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.570.5429&rep=rep1&type=pdf>

- Hale, S. (2007 ). *Community Interpreting*. Nueva York: Palgrave Macmillan.
- Jimenez, A. (2012). *Primeros pasos hacia la interpretación Inglés - Español*. Eldesa.
- Kelly, D. (2002). Un modelo de competencia traductora: bases para el diseño curricular. *Traducción*, 14-15.
- Kelly, N. (2007). *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession*. Trafford Publishing.
- Kock, J. D. (1994). *Gramática española: enseñanza e investigación, Volume 1*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Kozlova, I. (2014). *De la búsqueda a la consulta*. Berlín.
- León, M. (2000). *Manual de Interpretación y Traducción* . Luna Publicaciones.
- Moser-Mecer, B. (2011). *A Hand Book of Translation Studies* . Amsterdam : John Benjamins .
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 25 de mayo de 2017 de <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>
- Phelan, M. (2001). *THE INTERPRETER'S RESOURCE* . Topics in Translation .
- Plaza Alba, E. (Febrero de 2011). *Revista Profesiones*. Recuperado el 31 de Octubre de 2016, de Revista Profesiones: <http://www.profesiones.org/var/plain/storage/original/application/77fd8a95c74e7b7e14fe2a8730d97d4c.pdf>
- Pöchhacker, F. (2004). *Intrducing Interpreting Studies* . Viena: Routledge.
- Pochhacker, F. (2010). *Handbook of Translation Studies* . Amsterdam : Ybes Gampier.
- Pochhacker, F. (2014). *Aptitude for Interpreting*. Philadelphia: Benjamins Current Topics.
- Ramírez Polo, L. (2012). *Universitat de Vàlencia*. Obtenido de Universitat de Vàlencia: [http://mural.uv.es/gabo/TIC%20Dossier\\_TEMA1.pdf](http://mural.uv.es/gabo/TIC%20Dossier_TEMA1.pdf)
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2016). Recuperado el 26 de Octubre de 2016, de <http://dle.rae.es/?id=KtpfgjV>
- Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. Tabasco.
- Roiss, S. (2008). *Desarrollo de la competencia traductora*. Comares.
- Salazar, C. (2014). *El uso de las estrategias por parte de los intérpretes telefónicos médicos de language line solutions y pacific interpreters*. Costa Rica.



- Sales, D. (2005). *La biblioteca de babel documentarse para traducir*. Granada: Comares.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education.
- Soler, C. (s.f.). *CUADERNOS CERVANTES*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2016, de CUADERNOS CERVANTES: [http://www.cuadernos cervantes.com/multi\\_56\\_lexicografia.html](http://www.cuadernos cervantes.com/multi_56_lexicografia.html)
- Tamayo, M. T. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tiina Koivuniemi . (2009). *Professional Profiles definition and training offer*. EuroSea.
- Tomasi, W. (2003). *SISTEMAS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS*. Prentice Hall.
- Torres, J. (2015). *Desarrollo de la Sub-competencia Instrumental en Estudiantes de Traducción, a Partir de la Enseñanza de Recursos Terminográficos Online*. Manizales.
- Vela Delfa, C. (2006). *Biblioteca UCM*. Recuperado el 30 de octubre de 2016, de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/fll/ucm-t29391.pdf>
- Villafuente, D. C. (2006). *Manual Metodológico para el Investigador Científico*.

**ANEXO 1**  
Matriz de consistencia

**Título:** Perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Categoría	Aspectos	Subaspectos	Tipo de investigación
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es el perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la experiencia profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017?</p> <p>¿Cuáles son las cualidades personales del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Describir el perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Mencionar la experiencia profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017.</p> <p>Identificar las cualidades personales del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017.</p>	No aplica.	Perfil profesional del intérprete telefónico	<p>Experiencia profesional</p> <p>Cualidades personales</p>	<p>Experiencia en interpretación consecutiva</p> <p>Experiencia laboral en un entorno telefónico</p> <p>Experiencia en interpretación comunitaria</p> <p>Experiencia en atención al cliente</p> <p>Versatilidad</p> <p>Voluntad de aprender</p> <p>Paciencia</p>	<p><b>Tipo de estudio</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Diseño de estudio</b></p> <p>Fenomenológico</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cualitativo</p> <p><b>Método</b></p> <p>Inductivo</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>no probabilística</p> <p>Intencional</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Observación y</p> <p>Entrevista</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Lista de cotejo</p> <p>Guía de entrevista</p>

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO 1: Lista de cotejo

#### LISTA DE COTEJO SOBRE EL PERFIL DEL INTÉRPRETE TELEFÓNICO EN LIMA METROPOLITANA EN EL 2017

La presente lista de cotejo tiene como objetivo conocer el perfil del intérprete telefónico a través de la observación al intérprete realizando la interpretación.

Código del intérprete: \_\_\_\_\_

Fecha de observación: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Hora de inicio: \_\_\_\_\_

Hora de término: \_\_\_\_\_

ASPECTO: EXPERIENCIA PROFESIONAL				
Subaspectos	Actividades a observar	¿El intérprete realiza la actividad señalada?		Observaciones
		Sí	No	
Experiencia en interpretación consecutiva	El intérprete realiza la interpretación consecutiva sin dificultad.			
Experiencia laboral en un entorno telefónico	El intérprete logra captar el mensaje fácilmente, sin necesidad de pedir repetición.			
	El intérprete brinda el mensaje de manera clara.			
Experiencia en interpretación comunitaria	El intérprete se muestra empático con las partes involucradas en la llamada.			
Experiencia en atención al cliente	El intérprete se muestra respetuoso ante las partes involucradas en la llamada.			
	El intérprete logra interactuar con ambas partes sin dificultad.			

ASPECTO: CUALIDADES PERSONALES				
Subaspectos	Actividades a evaluar	¿El intérprete realiza la actividad señalada?		Observaciones
		Sí	No	
Versatilidad	El intérprete modula su voz rápidamente ante los diversos escenarios de interpretación que se le presenta.			
	El intérprete realiza una selección adecuada de terminología de acuerdo a la situación.			
Voluntad de aprender	El intérprete cuenta con un glosario preparado previo a su interpretación.			
	El intérprete investiga sobre el significado de un término mencionado durante la interpretación mientras esta se lleva a cabo.			
	El intérprete elabora un glosario posterior a la llamada.			
	El intérprete busca información extratextual para su interpretación.			
Paciencia	El intérprete guarda la calma ante una situación imprevista.			
	La comunicación no verbal del intérprete refleja que es paciente.			

## INSTRUMENTO 2: Guía de entrevista

### 1. Datos generales

---

Código del intérprete:

Fecha:

Hora de inicio:

Lugar:

Hora de término:

### 2. Formación y experiencia

---

Tipo de formación:

☐ Empírico    ☐ Técnico    ☐ Universitario

Nivel de inglés oral:

☐ Básico    ☐ Intermedio    ☐ Avanzado    ☐ Nativo

Nivel de inglés escrito:

☐ Básico    ☐ Intermedio    ☐ Avanzado    ☐ Nativo

### 3. Tiempo ejerciendo como intérprete telefónico

---

☐ 0 - 3 meses    ☐ 4 - 5 meses    ☐ 6 meses - 1 año    ☐ Más de un año

#### INSTRUCCIONES:

*Estimado intérprete, la presente es una entrevista que buscará descubrir el perfil del intérprete telefónico en Lima Metropolitana, se le pide que por favor responda las siguientes preguntas de manera honesta, gracias por su participación en este trabajo de investigación.*

Pregunta 0: ¿Cómo ingresó al campo de la interpretación telefónica?

Pregunta 1: ¿Cuál fue su preparación previa?

Pregunta 2: ¿Recibió capacitación por parte de la empresa? ¿En qué consistió esta capacitación?

Pregunta 3: ¿Cuenta con experiencia en interpretación consecutiva? ¿Durante cuánto tiempo realizó este tipo de interpretación? ¿Dónde?

Pregunta 4: ¿Cuenta con experiencia laboral previa en un entorno telefónico? ¿Durante cuánto tiempo? ¿En qué ramas?

Pregunta 5: ¿Cuenta con experiencia previa realizando algún tipo de interpretación comunitaria? ¿Dónde realizó este tipo de interpretación?

Pregunta 6: ¿Cuenta con experiencia previa en atención al cliente? ¿Durante cuánto tiempo se desempeñó este puesto? ¿En qué empresa o lugar?

Pregunta 7: ¿Se considera una persona versátil? ¿Se ha mostrado versátil al momento de interpretar? ¿Me podría dar un ejemplo?

Pregunta 8: ¿Cree tener voluntad para aprender? ¿Ha aplicado esto en su rol de intérprete telefónico? ¿Me podría dar un ejemplo?

Pregunta 9: ¿Se considera una persona paciente al momento de interpretar? ¿Me podría dar un ejemplo?

Pregunta 10: ¿Ha realizado algún viaje o curso en el extranjero que le haya ayudado con la mejora de su pronunciación?

## ANEXO 3



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: *Bálguez Vones, Betty Mantze*  
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente UCV*  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Guía de entrevista*  
 1.4. Autor(a) de instrumento: *Jacqueline Caceres*

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2
		Por mejorar	Aceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		✓
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		✓
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.		✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		✓

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

Observaciones:

X

20

Lima, *28 nov* de 2016

*Bálguez Vones*

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. *73059734* Telf.: *975499999*

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: *Salazar Norez, Betty Alantze*  
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente UCV*  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Lista de Cotejo*  
 1.4. Autor(a) de instrumento: *Jaqueline Guados*

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2
		Por mejorar	Acceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		✓
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		✓
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.		✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		✓

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

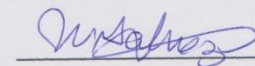
X

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

20

Observaciones:

Lima, *28 Nov* de 2016



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. *4325531* Cel. *975499990*



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: *Juan Carlos Arieta Ganado*  
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente UCV*  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Lista de Cotejo*  
 1.4. Autor(a) de instrumento: *Jacqueline Grados*

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2
		Por mejorar	Aceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		✓
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		✓
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.		✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		✓

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

*SI*

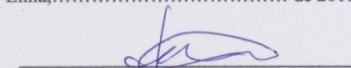
#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

*20*

#### Observaciones:

- Quizá también pregunta sobre la preparación previa a una interpretación.

Lima, *24 de noviembre* de 2016



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. *40580102* Telf. *992673642*



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

## I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Juan Carlos Arrieta Garriga  
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV  
1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación  
1.4. Autor(a) de instrumento: Jaqueline Gracioso

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2
		Por mejorar	Aceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		✓
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		✓
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.		✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		✓

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

## IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

Observaciones:

31

20
----

Lima, 24 de noviembre de 2016

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 4058032. Telf.: 992 673642





## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

## I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: *Llontop Castillo, María*  
1.2. Cargo e institución donde labora: *Metodólogo*  
1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Lista de cotejo*  
1.4. Autor(a) de instrumento: *Jackeline Grados*

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2
		Por mejorar	Aceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		✓
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		✓
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.		✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		✓

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

<i>Sí</i>

## IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

<i>20</i>
-----------

Observaciones:

Lima, *28-11-* de 2016

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No..... Telf.:.....

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Montop Castillo María  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Metodóloga  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: guía de preguntas  
 1.4. Autor(a) de instrumento: Jaceline Grados

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2
		Por mejorar	Aceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		✓
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		✓
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.		✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		✓

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

Observaciones:

Si

2.0

Lima, 28-11- de 2016

[Firma]

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No..... Telf.:.....

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO 2: Guía de entrevista

#### 1. Datos generales

Código del intérprete: 01

Fecha: 24.04.17

Lugar: Los Olivos

Hora de inicio: 18:20

Hora de término: 18:40

#### 2. Formación y experiencia

Tipo de formación:

☐ Empírico ☐ Técnico ☒ Universitario

Nivel de inglés oral:

☐ Básico ☐ Intermedio ☒ Avanzado ☐ Nativo

Nivel de inglés escrito:

☐ Básico ☐ Intermedio ☒ Avanzado ☐ Nativo

#### 3. Tiempo ejerciendo como intérprete telefónico

☐ 0 - 3 meses ☐ 4 - 5 meses ☐ 6 meses - 1 año ☒ Más de un año

#### INSTRUCCIONES:

Estimado intérprete, la presente es una entrevista que buscará descubrir el perfil del intérprete telefónico en Lima Metropolitana, se le pide que por favor responda las siguientes preguntas de manera honesta, gracias por su participación en este trabajo de investigación.

Pregunta 0: ¿Cómo ingresó al campo de la interpretación telefónica?

*Por las prácticas preprofesionales del ciclo de la universidad.*

Pregunta 1: ¿Cuál fue su preparación previa?

*No tuve, recibí una capacitación en la misma empresa*

Pregunta 2: ¿Recibió capacitación por parte de la empresa? ¿En qué consistió esta capacitación?

*Sí, me capacitaron por casi un mes, me dieron información con glosarios, guías, cómo funciona, qué sí y qué no al interpretar.*

Pregunta 3: ¿Cuenta con experiencia en interpretación consecutiva? ¿Durante cuánto tiempo realizó este tipo de interpretación? ¿Dónde?

No, solo un voluntariado en una expo feria con Peru Summit

Pregunta 4: ¿Cuenta con experiencia laboral previa en un entorno telefónico?

¿Durante cuánto tiempo? ¿En qué ramas?

Si, call center de venta de líneas telefónicas. También realicé encuestas por teléfono a público extranjero (tv, cable, etc) en inglés.

Pregunta 5: ¿Cuenta con experiencia previa realizando algún tipo de interpretación comunitaria? ¿Dónde realizó este tipo de interpretación?

Si, realicé un voluntariado en Villa El Salvador, siendo intérprete de dentistas estadounidenses, para una campaña odontológica.

Pregunta 6: ¿Cuenta con experiencia previa en atención al cliente? ¿Durante cuánto tiempo se desempeñó este puesto? ¿En qué empresa o lugar?

Si, trabajé como impulsadora de un producto en supermercados para la empresa PowerMen (7 meses), también en call center.

Pregunta 7: ¿Se considera una persona versátil? ¿Se ha mostrado versátil al momento de interpretar? ¿Me podría dar un ejemplo?

Si, en la mayor parte del tiempo, dependiendo del tipo de llamado. Ej: Tuve que brindar los resultados de un ex. de cáncer a una señora (junto con la enfermera) la sra. se asustó al escuchar eso pero se le explicó de manera calmada que no tenía la enfermedad.

Pregunta 8: ¿Cree tener voluntad para aprender? ¿Ha aplicado esto en su rol de intérprete telefónico? ¿Me podría dar un ejemplo?

Si, tomo notas de frases o palabras nuevas que noto que se usan mucho, de igual forma realizo glosarios con toda la información importante.

Pregunta 9: ¿Se considera una persona paciente al momento de interpretar? ¿Me podría dar un ejemplo?

No, pero tengo que serlo al momento de interpretar. Sin embargo pinto un poco la compostura y la paciencia cuando el cliente habla demasiado y por encima del intérprete y no permite que este realice su trabajo.

Pregunta 10: ¿Ha realizado algún viaje o curso en el extranjero que le haya ayudado con la mejora de su pronunciación?

No, pero espero realizar alguno más adelante.



## INSTRUMENTO 2: Guía de entrevista

### 1. Datos generales

Juan Pablo Castillo / Bilingüe

Código del intérprete: 03

Fecha: 27.04.17

Hora de inicio: 18:20

Lugar: Los Olivos

Hora de término: 18:44

### 2. Formación y experiencia

Tipo de formación:

☐ Empírico ☒ Técnico ☐ Universitario

Nivel de inglés oral:

☐ Básico ☐ Intermedio ☒ Avanzado ☐ Nativo

Nivel de inglés escrito:

☐ Básico ☐ Intermedio ☒ Avanzado ☐ Nativo

### 3. Tiempo ejerciendo como intérprete telefónico

☐ 0 - 3 meses ☐ 4 - 5 meses ☐ 6 meses - 1 año ☒ Más de un año

#### INSTRUCCIONES:

Estimado intérprete, la presente es una entrevista que buscará descubrir el perfil del intérprete telefónico en Lima Metropolitana, se le pide que por favor responda las siguientes preguntas de manera honesta, gracias por su participación en este trabajo de investigación.

Pregunta 0: ¿Cómo ingresó al campo de la interpretación telefónica?

Estaba en busca de trabajo, busqué en internet y postulé ya que no tenía otra opción.

Pregunta 1: ¿Cuál fue su preparación previa?

Anteriormente trabajé como traductor técnico aeronáutico

Pregunta 2: ¿Recibió capacitación por parte de la empresa? ¿En qué consistió esta capacitación?

Interpretia: Capacitación por 4 semanas (CSF, MSF) llamadas Lipdus

Bilingual: No recibí mucha porque ya tenía la experiencia

Pregunta 3: ¿Cuenta con experiencia en interpretación consecutiva? ¿Durante cuánto tiempo realizó este tipo de interpretación? ¿Dónde?

Sí, cuando trabajé como traductor en aeronáutica, realizaba interpretaciones en conferencias sobre el tema, en todo lo que son aviones. Yo soy mecánico aeronáutico.

Pregunta 4: ¿Cuenta con experiencia laboral previa en un entorno telefónico? ¿Durante cuánto tiempo? ¿En qué ramas?

No

Pregunta 5: ¿Cuenta con experiencia previa realizando algún tipo de interpretación comunitaria? ¿Dónde realizó este tipo de interpretación?

Si, en Partners in health, en la ONG visionarios, también realizaba encuestas sobre el TBC con doctores de USA e íbamos de casa en casa.

Pregunta 6: ¿Cuenta con experiencia previa en atención al cliente? ¿Durante cuánto tiempo se desempeñó este puesto? ¿En qué empresa o lugar?

No

Pregunta 7: ¿Se considera una persona versátil? ¿Se ha mostrado versátil al momento de interpretar? ¿Me podría dar un ejemplo?

Si, hoy tuve una llamada con un audio pésimo, indiqué que iba a pedir repeticiones muchas veces y traté de manejar las cosas con calma.

Pregunta 8: ¿Cree tener voluntad para aprender? ¿Ha aplicado esto en su rol de intérprete telefónico? ¿Me podría dar un ejemplo?

Si, pido al cliente que me repita la palabra para poder entenderla. Tomo nota de el significado de la palabra.

Pregunta 9: ¿Se considera una persona paciente al momento de interpretar? ¿Me podría dar un ejemplo?

No, no mucho. Lo que suelo hacer en esos momentos es, silenciar la llamada, runiego, y continuar.

Pregunta 10: ¿Ha realizado algún viaje o curso en el extranjero que le haya ayudado con la mejora de su pronunciación?

No, pero he interactuado con estadounidenses



## INSTRUMENTO 2: Guía de entrevista

### 1. Datos generales

Código del intérprete: 04

Fecha: 01.05

Lugar: Los Olivos

Hora de inicio: 19:35

Hora de término: 20:00

### 2. Formación y experiencia

Tipo de formación:

☐ Empírico ☒ Técnico ☐ Universitario

Nivel de inglés oral:

☐ Básico ☐ Intermedio ☐ Avanzado ☒ Nativo

Nivel de inglés escrito:

☐ Básico ☐ Intermedio ☒ Avanzado ☐ Nativo

### 3. Tiempo ejerciendo como intérprete telefónico

☐ 0 - 3 meses ☐ 4 - 5 meses ☐ 6 meses - 1 año ☒ Más de un año

#### INSTRUCCIONES:

Estimado intérprete, la presente es una entrevista que buscará descubrir el perfil del intérprete telefónico en Lima Metropolitana, se le pide que por favor responda las siguientes preguntas de manera honesta, gracias por su participación en este trabajo de investigación.

Pregunta 0: ¿Cómo ingresó al campo de la interpretación telefónica?

*Luego de trabajar como profesor del ICANA, busqué online y lo encontré.*

Pregunta 1: ¿Cuál fue su preparación previa?

*Realicé traducción anteriormente, principalmente producción escrita*

Pregunta 2: ¿Recibió capacitación por parte de la empresa? ¿En qué consistió esta capacitación?

*Sí, anteriormente en Interpretia, por dos semanas. Luego en Bilingual unos cuantos días*

Pregunta 3: ¿Cuenta con experiencia en interpretación consecutiva? ¿Durante cuánto tiempo realizó este tipo de interpretación? ¿Dónde?

- Si, realiza interpretacion consecutiva y simultanea, de acuerdo a lo requerido en la reunion.

Pregunta 4: ¿Cuenta con experiencia laboral previa en un entorno telefónico?

¿Durante cuánto tiempo? ¿En qué ramas?

Si, en un call center en ventas de tarjetas

Pregunta 5: ¿Cuenta con experiencia previa realizando algún tipo de interpretación comunitaria? ¿Dónde realizó este tipo de interpretación?

No

Pregunta 6: ¿Cuenta con experiencia previa en atención al cliente? ¿Durante cuánto tiempo se desempeñó este puesto? ¿En qué empresa o lugar?

No

Pregunta 7: ¿Se considera una persona versátil? ¿Se ha mostrado versátil al momento de interpretar? ¿Me podría dar un ejemplo?

Si, tengo que ser muy cuidadoso con la entonacion, tengo que ser empatico y mantener un buen tono de voz.

Pregunta 8: ¿Cree tener voluntad para aprender? ¿Ha aplicado esto en su rol de intérprete telefónico? ¿Me podría dar un ejemplo?

Todo interprete debe tener voluntad para aprender, yo busco en diccionarios en linea, pido repeticion y explicacion al cliente. No tengo ni hayo uso de un glosario

Pregunta 9: ¿Se considera una persona paciente al momento de interpretar? ¿Me podría dar un ejemplo?

Si, mantengo la calma, intervengo si en caso el hispanohablante no entiende.

Pregunta 10: ¿Ha realizado algún viaje o curso en el extranjero que le haya ayudado con la mejora de su pronunciación?

Si, 2 años en USA

## INSTRUMENTO 2: Guía de entrevista

### 1. Datos generales

*Yannick / Interpretia - Bilingüe*

Código del intérprete: *05*

Fecha: *01.05.17*

Hora de inicio: *20:20*

Lugar: *Cercado de Lima*

Hora de término: *20:38*

### 2. Formación y experiencia

#### Tipo de formación:

☐ Empírico ☒ Técnico ☒ Universitario

#### Nivel de inglés oral:

☐ Básico ☐ Intermedio ☒ Avanzado ☐ Nativo

#### Nivel de inglés escrito:

☐ Básico ☐ Intermedio ☒ Avanzado ☐ Nativo

### 3. Tiempo ejerciendo como intérprete telefónico

☐ 0 - 3 meses ☐ 4 - 5 meses ☐ 6 meses - 1 año ☒ Más de un año

#### INSTRUCCIONES:

Estimado intérprete, la presente es una entrevista que buscará descubrir el perfil del intérprete telefónico en Lima Metropolitana, se le pide que por favor responda las siguientes preguntas de manera honesta, gracias por su participación en este trabajo de investigación.

Pregunta 0: ¿Cómo ingresó al campo de la interpretación telefónica?

*Me enteré por un afiche que vi en la universidad.*

Pregunta 1: ¿Cuál fue su preparación previa?

*Estudiaba traducción e Interpretación en la Picaresca P.*

Pregunta 2: ¿Recibió capacitación por parte de la empresa? ¿En qué consistió esta capacitación?

*Interpretia: de 2 a 3 semanas, vocabulario y roleplay  
Bilingual: solo tomé un examen*

Pregunta 3: ¿Cuenta con experiencia en interpretación consecutiva? ¿Durante cuánto tiempo realizó este tipo de interpretación? ¿Dónde?



- Sí, realicé interpretación consecutiva en 2 ocasiones, con clientes de Canadá y un quiropráctico de EEUU. Todo en la universidad.

Pregunta 4: ¿Cuenta con experiencia laboral previa en un entorno telefónico?

¿Durante cuánto tiempo? ¿En qué ramas?

No

Pregunta 5: ¿Cuenta con experiencia previa realizando algún tipo de interpretación comunitaria? ¿Dónde realizó este tipo de interpretación?

No

Pregunta 6: ¿Cuenta con experiencia previa en atención al cliente? ¿Durante cuánto tiempo se desempeñó este puesto? ¿En qué empresa o lugar?

No

Pregunta 7: ¿Se considera una persona versátil? ¿Se ha mostrado versátil al momento de interpretar? ¿Me podría dar un ejemplo?

Sí, ya que recibo distintos tipos de llamados.

Pregunta 8: ¿Cree tener voluntad para aprender? ¿Ha aplicado esto en su rol de intérprete telefónico? ¿Me podría dar un ejemplo?

Sí, cuando tengo dudas pido repetición, no hago glosarios porque ya conozco todo sobre la llamada.

Pregunta 9: ¿Se considera una persona paciente al momento de interpretar? ¿Me podría dar un ejemplo?

Sí, no he llegado a perder totalmente la calma, ni he gritado, pero sí pido un tiempo.

Pregunta 10: ¿Ha realizado algún viaje o curso en el extranjero que le haya ayudado con la mejora de su pronunciación?

Sí, viajé a EEUU 3 veces, por el programa work and travel.

### INSTRUMENTO 1: Lista de cotejo

#### LISTA DE COTEJO SOBRE EL PERFIL DEL INTÉRPRETE TELEFÓNICO EN LIMA METROPOLITANA EN EL 2017

La presente lista de cotejo tiene como objetivo conocer el perfil del intérprete telefónico a través de la observación al intérprete realizando la interpretación.

Código del intérprete: 07

Fecha de observación: 13.05.

Lugar: San Isidro

Hora de inicio: 16:32

Hora de término: 16:40

ASPECTO: EXPERIENCIA PROFESIONAL				
Subaspectos	Actividades a observar	¿El intérprete realiza la actividad señalada?		Observaciones
		Sí	No	
Experiencia en interpretación consecutiva	El intérprete realiza la interpretación consecutiva sin dificultad.	X		
Experiencia laboral en un entorno telefónico	El intérprete logra captar el mensaje fácilmente, sin necesidad de pedir repetición.	X		
	El intérprete brinda el mensaje de manera clara.	X		
Experiencia en interpretación comunitaria	El intérprete se muestra empático con las partes involucradas en la llamada.	X		
Experiencia en atención al cliente	El intérprete se muestra respetuoso ante las partes involucradas en la llamada.	X		
	El intérprete logra interactuar con ambas partes sin dificultad.	X		
ASPECTO: CUALIDADES PERSONALES				
Subaspectos	Actividades a evaluar	¿El intérprete realiza la actividad señalada?		Observaciones

		Sí	No	
Versatilidad	El intérprete modula su voz rápidamente ante los diversos escenarios de interpretación que se le presenta.	X		
	El intérprete realiza una selección adecuada de terminología de acuerdo a la situación.	X		
Voluntad de aprender	El intérprete cuenta con un glosario preparado previo a su interpretación.		X	
	El intérprete investiga sobre el significado de un término mencionado durante la interpretación mientras esta se lleva a cabo.		X	
	El intérprete elabora un glosario posterior a la llamada.		X	
	El intérprete busca información extratectual para su interpretación.		X	
Paciencia	El intérprete guarda la calma ante una situación imprevista.	X		
	La comunicación no verbal del intérprete refleja que es paciente.	X		



### INSTRUMENTO 1: Lista de cotejo

#### LISTA DE COTEJO SOBRE EL PERFIL DEL INTÉRPRETE TELEFÓNICO EN LIMA METROPOLITANA EN EL 2017

La presente lista de cotejo tiene como objetivo conocer el perfil del intérprete telefónico a través de la observación al intérprete realizando la interpretación.

Código del intérprete: 08

Fecha de observación: 12.05.17

Lugar: BOS - San Isidro

Hora de inicio: 11:50 am

Hora de término: 11:50 am

ASPECTO: EXPERIENCIA PROFESIONAL				
Subaspectos	Actividades a observar	¿El intérprete realiza la actividad señalada?		Observaciones
		Sí	No	
Experiencia en interpretación consecutiva	El intérprete realiza la interpretación consecutiva sin dificultad.	X		
Experiencia laboral en un entorno telefónico	El intérprete logra captar el mensaje fácilmente, sin necesidad de pedir repetición.	X		
	El intérprete brinda el mensaje de manera clara.	X		
Experiencia en interpretación comunitaria	El intérprete se muestra empático con las partes involucradas en la llamada.	X		
Experiencia en atención al cliente	El intérprete se muestra respetuoso ante las partes involucradas en la llamada.	X		
	El intérprete logra interactuar con ambas partes sin dificultad.	X		
ASPECTO: CUALIDADES PERSONALES				
Subaspectos	Actividades a evaluar	¿El intérprete realiza la actividad señalada?		Observaciones

		Sí	No	
Versatilidad	El intérprete modula su voz rápidamente ante los diversos escenarios de interpretación que se le presenta.	X		
	El intérprete realiza una selección adecuada de terminología de acuerdo a la situación.	X	X	
Voluntad de aprender	El intérprete cuenta con un glosario preparado previo a su interpretación.		X	
	El intérprete investiga sobre el significado de un término mencionado durante la interpretación mientras esta se lleva a cabo.	X		
	El intérprete elabora un glosario posterior a la llamada.	X		
	El intérprete busca información extratectual para su interpretación.	X		
Paciencia	El intérprete guarda la calma ante una situación imprevista.	X		
	La comunicación no verbal del intérprete refleja que es paciente.	X		



## INSTRUMENTO 1: Lista de cotejo

### LISTA DE COTEJO SOBRE EL PERFIL DEL INTERPRETE TELEFONICO EN LIMA METROPOLITANA EN EL 2017

La presente lista de cotejo tiene como objetivo conocer el perfil del intérprete telefónico a través de la observación al intérprete realizando la interpretación.

Código del intérprete: 174584 (10)

Fecha de observación: 12.05.17

Lugar: San Isidro

Hora de inicio: 11:30

Hora de término: 11:39

ASPECTO: EXPERIENCIA PROFESIONAL				
Subaspectos	Actividades a observar	¿El intérprete realiza la actividad señalada?		Observaciones
		Sí	No	
Experiencia en interpretación consecutiva	El intérprete realiza la interpretación consecutiva sin dificultad.	X		
Experiencia laboral en un entorno telefónico	El intérprete logra captar el mensaje fácilmente, sin necesidad de pedir repetición.	X		
	El intérprete brinda el mensaje de manera clara	X		
Experiencia en interpretación comunitaria	El intérprete se muestra empático con las partes involucradas en la llamada.	X		
Experiencia en atención al cliente	El intérprete se muestra respetuoso ante las partes involucradas en la llamada.	X		
	El intérprete logra interactuar con ambas partes sin dificultad.	X		
ASPECTO: CUALIDADES PERSONALES				
Subaspectos	Actividades a evaluar	¿El intérprete realiza la actividad señalada?		Observaciones

		Si	No	
versatilidad	El intérprete modula su voz rápidamente ante los diversos escenarios de interpretación que se le presenta.	X		
	El intérprete realiza una selección adecuada de terminología de acuerdo a la situación.	X		
Voluntad de aprender	El intérprete cuenta con un glosario preparado previo a su interpretación.	X		
	El intérprete investiga sobre el significado de un término mencionado durante la interpretación mientras esta se lleva a cabo.	X		
	El intérprete elabora un glosario posterior a la llamada.	X		
	El intérprete busca información extratectual para su interpretación.	X		
Paciencia	El intérprete guarda la calma ante una situación imprevista.	X		
	La comunicación no verbal del intérprete refleja que es paciente.	X		